

施設名	コスモス木保育園		
時期	平成30年4月	苦情相談者	保護者（母親）
主な苦情内容	<p>欠席の電話連絡をしたところ、1回目はうまく繋がらずきれてしまう。（無言で一方向的に切れた）2回目繋がったものの、聞き取りにくかったのか何度も名前等を聞かれ、欠席理由の確認時で「事欠ですか？」と言われる。「事欠」という言葉を使うことについて不快に感じた。</p>		
対応	<p>対応者：園長</p> <p>謝罪をするため母親の携帯電話に連絡をするが繋がらなかった。（計3回）2日後の欠席の電話連絡が来た際に父親に謝罪をする。数日欠席後の登園の際に父親へ直接謝罪をする。母親に直接謝罪をしたい旨を伝えるが、忙しくて難しいとの事。</p>		
対応のポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の何気ない言葉で保護者がどのような思いをするのか考え、十分気を付けて言葉を選ぶことが必要である。また、このことを全職員で再確認する。 		